

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1 Sejarah Umum Perusahaan

PT *Astra Sedaya Finance* adalah salah satu grup dari perusahaan pembiayaan *Astra Credit Companies* (ACC). PT *Astra Sedaya Finance* sendiri didirikan pada tanggal 15 juli 1982 dan mulai beroperasi dalam bidang *consumer finance* pada tahun 1983, yang pada saat itu masih bernama PT Raharja sedaya (<http://digilib.itb.ac.id> , Februari 2017).

PT Raharja Sedaya ini adalah salah satu perusahaan yang menjadi cikal bakal terbentuknya group *Astra Credit Companies* (AAC). Pada Tanggal 28 November 1986 bapak Ir Subagio Wirjoadmodjo selaku Presiden Direktur PT Raharja sedaya bersama dengan Tuan Handrisaroso Tedjokusumo dan Tuan Hendrik siltonga sebagai Direktur Utama dan Direktur PT Tri Handayani Utama menghadap ke Notaris Ibu Rukmasanti Kardjasatya, SH yang berkedudukan di Jakarta untuk mendirikan suatu perseroan terbatas yang bernama PT *Astra Credit Companies* (ACC), yang berkedudukan di Jakarta dengan agen-agen, dan cabang-cabang di tempat lain.

Astra Credit Companies (ACC) adalah salah satu perusahaan pembiayaan terbesar & terpercaya yang sudah berdiri sejak 1982. Dengan pengalaman lebih dari 25 tahun dan didukung oleh lebih dari 2.300 *dealer* di lebih dari 30 kota serta dipercaya oleh lebih dari 670.000 *customer*, ACC memiliki fasilitas pembiayaan untuk semua kendaraan baru maupun kendaraan bekas.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Seiring dengan berkembangnya PT *Astra Credit Campany*, pada tanggal 22 November 1989 pertemuan Direksi PT yang ada bersepakat untuk bersinegri dan menggunakan nama *Astra Credit Campany* untuk bagian dari oprasional perusahaan. Namun pada tahun yang sama *Astra Credit Campany* di rubah menjadi *Astra Credit Companies* untuk menghilangkan salah pengertian konsumen yang menganggap *Astra CreditCampany* sebagai suatu badan hukum, dan mulai tahun yang sama *Astra Credit Companies* di gunakan sebagai Brand nama PT Raharja Sedaya yang kemudian berganti nama menjadi PT *Astra Sedaya Finance* pada tahun 1990.

Selama perjalanan bisnis PT. ASF, beberapa kali terjadi perubahan dalam struktur kepemilikan saham. Pada tahun 1992, PT. *General Electric Services* masuk sebagai salah satu pemilik PT. *Astra Sedaya Finance* selain PT. Astra International, Tbk. Yang berafiliasi dengan PT. Raharja Sedaya digabungkan dalam satu manajemen dibawah brand “ACC yaitu *Astra Credit Company*” dengan logo Orang Senyum yang sedang mengendarai mobil sambil mengancungkan jempol. Masih dalam periode yang sama, ACC kemudian berubah menjadi *Astra Credit Companies* (ACC) yang menggambarkan bahwa terdapat beberapa perusahaan dibawah manajemen ACC.

Dan pada tahun 1994 terjadi merger perusahaan yaitu PT Adipura Sumber Sedaya Finance (ASSF) yang bergabung ke PT ASF Persero. Adapun beberapa tujuan didirikannya sebuah perseroan ini adalah sebagai berikut :

- a) Menjalankan usaha-usaha di bidang penjualan secara kredit dan segala macam barang dalam arti kata usaha seluas-luasnya.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b) Berdagang dalam arti kata yang seluas-luasnya dengan menjalankan perdagangan ekspor dan impor, antar pulau/daerah dan lokal, dan selanjutnya bertindak sebagai penyalur, distributor dan agen/perwakilan dari badan-badan atau perusahaan lain baik dari badan-badan atau perusahaan baik dari dalam maupun luar negeri.
- c) Mendirikan dan menjalankan perusahaan-perusahaan dari usaha-usaha bidang perindustrian, pertambangan, kehutanan, pengangkutan, pertanian, perkebunan, perternakan, perikanan darat/laut, pembangunan.
- d) Perseroan dapat menjalankan segala sesuatu yang selaras dengan maksud dan tujuan tersebut dan akan menjalankan usaha-usahanya dalam arti kata yang seluas-seluasnya, dengan cara dan bentuk sesuai dengan keperluan, asalkan yang demikian itu tidak melanggar hukum yang berlaku.¹

Dalam perolehan Modal pinjamannya, selain dari Astra Group sendiri, “ACC” banyak dibackup pula oleh beberapa perusahaan ternama Indonesia maupun dunia seperti yang dapat dilihat pada kepemilikan saham. Brand “ACC” menaungi 6 PT yaitu PT. *Astra Sedaya Finance* (ASF), PT. *Astra Multi Finance* (AMF), PT. *Astra Auto Finance* (AAF), PT. *Swadharma Bhakti Sedaya Finance* (SBSF), PT. *Pratama Sedaya Finance* (PSF), PT. *Staco Estika Sedaya Finance* (SESF), melalui aliansi partner strategis yang menciptakan sinergi usaha yang kokoh. Perusahaan yang masih sebagai anak perusahaan Astra ini memiliki visi menjadi perusahaan keuangan nomor satu dengan penyelesaian yang total serta misi mempromosikan kredit untuk kehidupan yang lebih baik. ACC juga

¹Laporan Tahunan 2014, PT.Astra Sedaya Finance, (tt: PT.astra sedaya finance, 2014), hal 8

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menggunakan konsep *operational excellence* untuk memberi pelayanan terbaik pada *customernya*.

Kepuasan pelanggan memang hal utama dalam perusahaan tersebut. Sehingga ACC selalu meningkatkan usaha pelayanan jasa pada pelanggan dan *dealer* melalui sistem layanan terpadu dengan cepat dan fleksibel. Selain memanjakan pelanggan, ACC juga melayani *dealernya* dengan sepenuh hati. ACC memberi layanan cepat untuk informasi status aplikasi kredit pelanggan termasuk proses pelunasan pencairan dana kredit pelanggan.

Sementara itu, ACC menjadi bagian penting dalam *Astra automotive value chain* yang mendukung penjualan mobil-mobil Astra melalui berbagai produk dan layanan pembiayaan yang ditawarkan. Sebanyak 61% dari total pembiayaan yang disalurkan ACC merupakan mobil-mobil Astra, sedangkan pembiayaan mobil bekas dan alat berat berkontribusi masing-masing sebesar 27% dan 7%. Sisanya adalah pembiayaan untuk kendaraan lain di luar Astra. Pada semester 1-2011 ACC tercatat mengalami kenaikan laba 20 persen daripada periode yang sama tahun lalu. Laba ACC Rp360 miliar semester I-2011 (<http://www.acc.co.id>, Februari2017)

4.2 Sejarah PT Astra Sedaya Finance (ACC) CabangDuri

Astra Credit Companies (ACC), salah satu perusahaan pembiayaan otomotif terbesar di Indonesia, membuka kantor cabang di Kota Duri, tepatnya di Jl. Hang Tuah No. 98B, Duri. Peresmian kantor cabang ACC Duri dilaksanakan pada hari Kamis, tanggal 9 Februari 2012. Turut hadir dalam peresmian tersebut adalah *Branch Manager* Pekanbaru Norman Santoso, *Operation Head* Pekanbaru

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Fianita, *Regional Retail Operation Head* Sumbagut, Hary Santoso dan *Underwriting Head* ACC Wisnu Wardhana beserta *dealer* rekanan dan tokoh masyarakat serta pelanggan ACC. ACC Duri akan dikepalai oleh *Service Point Head* Muslihuddin dan *Operation Coordinator* Eri Noptiansyah dan pada tahun 2017 *Operation Head* (OH) dijabat oleh Sriningsih (<http://www.acc.co.id>, Februari 2017).

Pembukaan ACC Duri ini sejalan dengan strategi perusahaan untuk memperluas jaringan ACC di wilayah Propinsi Riau yang semakin berkembang sehingga masyarakat, pelanggan dan *dealer* rekanan ACC akan semakin dekat dan mudah untuk mendapatkan pelayanan dari ACC. ACC Duri sebagai kantor perwakilan ACC yang ke-61 akan melayani kebutuhan pembiayaan kendaraan baru maupun bekas, kendaraan komersial baik retail maupun *fleet*. ACC Aceh juga akan melayani pembayaran angsuran kendaraan untuk pelanggan ACC dan kebutuhan lain yang berhubungan dengan pembiayaan kendaraan. Dengan dibukanya kantor cabang ACC di Kota Duri maka ACC berharap dapat memberikan kemudahan dalam proses kepemilikan kendaraan penduduk Di Kota Duri dan sekitarnya (<http://www.acc.co.id>, Februari 2017).

4.3 Filosofi, Visi, Misi dan Nilai-Nilai PT Astra Sedaya Finance Duri

Untuk melahirkan layanan yang terbaik bagi para konsumen dan pelanggannya, pada PT Astra Sedaya Finance (ACC) Cabang Duri, Kabupaten Bengkalis yang berlokasi di Jl. Hang Tuah No.98 B Duri – 28884 senantiasa mencari dan melakukan inovasi dalam berbagai bidang guna mewujudkan program-program perusahaan yang telah dibangun atas dasar guna memuaskan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

para konsumen dan pelanggan terhadap berbagai macam kegiatan perusahaan. Hal yang demikian dapat dilihat pada filosofi, visi, misi dan nilai-nilai perusahaan pada PT *Astra Sedaya Finance* (ACC) Cabang Duri, Kabupaten Bengkalis yang berlokasi di Jl. Hang Tuah No.98 B Duri – 28884.²

1. Filosofi

Pada dasarnya PT *Astra Sedaya Finance* berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan dan senantiasa berusaha mencapai yang terbaik serta menjadi milik yang bermanfaat bagi bangsa dan negara. Selain itu menghargai individu dan membina kerja sama dalam mewujudkan kegiatan usaha yang bertanggung jawab dan profesional. Sebagai bentuk partisipasi yang diberikan oleh PT *Astra Sedaya Finance* dengan ikut berpartisipasi dalam kegiatan Pembangunan Nasional Indonesia.

Hal demikian di wujudkan melalui program sosial oleh perusahaan yang di fokuskan pada kesehatan seperti donor darah dan di bidang pendidikan dalam hal beasiswa serta kegiatan-kegiatan sosial yang mana dalam naungan group *Astra Sedaya Companies* (ACC).

2. Visi

Become the 1st Choice Financing Company with Total Solution
(menjadi pilihan pertama perusahaan pembiayaan dengan solusi yang menyeluruh)

²Sriningsih Operation Head PT Astra Sedaya Finance Duri, Wawancara, 10 Maret

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Misi

To Promote Credit for a better living (mempromosikan kredit untuk hidup yang lebih baik)

4. Nilai-Nilai (*Values*)

Ada 4 nilai utama yang terdapat pada PT Astra Sedaya Finance terdiri dari :

- a. **Integritas** (*Integrity*) : Berani mentaati peraturan berlandaskan asas dan etika yang berlaku serta menunjukkan sikap profesional dan bertanggung jawab.
- b. **Kerjasama** (*Teamwork*) : Bersinergi melalui interaksi yang positif dan terbuka, dengan komitmen mencapai target perusahaan.
- c. **Kualitas** (*Quality*) : Proses yang cepat dan akurat dengan mentalitas perbaikan secara terus menerus untuk hasil yang terukur dan terbaik.
- d. **Kepuasan Pelanggan** (*Customer Satisfaction*) : Memberikan pengalaman terbaik bagi pelanggan melalui pelayanan yang handal dan terpercaya.

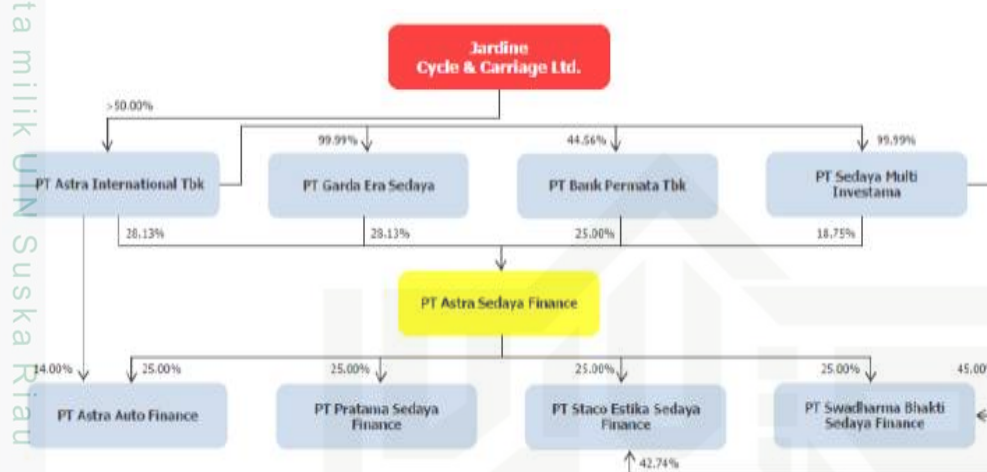
4.4 Struktur Perusahaan

4.4.1 Struktur Grup

Perseroan memiliki saham pada empat entitas anak yaitu PT Astra Auto Finance, PT Pratama Sedaya Finance, PT Staco Estika Sedaya Finance dan PT Swadharma Bhakti Sedaya Finance, yang semuanya bergerak dalam bidang usaha perusahaan pembiayaan.

Gambar IV.1

Struktur Grup Pemegang Saham



Sumber: Laporan Keuangan 2015 PT Astra Sedaya Finance

4.4.2 Struktur Organisasi PT Astra Sedaya Finance (ACC) Duri

Struktur Organisasi merupakan suatu badan yang di dalamnya ada orang-orang yang bekerjasama dalam mencapai tujuan tertentu, agar tujuan yang telah ditetapkan telah tercapai maka orang-orang yang bekerja sama ini harus diatur sedemikian rupa sehingga masing-masing orang tersebut akan mengetahui tugas serta tanggung jawab serta kepada siapa harus bertanggung jawab.

Sebelum penulisan menerangkan struktur organisasi yang ada pada PT Astra Sedaya Finance cabang Duri, untuk di ketahui bahwa PT Astra Sedaya Finance cabang Duri hanya mengenal satu komando. Tapi pekerjaan dalam organisasi ini hanya mengenal satu pimpinan yang langsung. Dengan demikian wewenang dari pimpinan puncak dilimpahkan suatu organisasi yang berada di bawahnya. Jumlah karyawan pada PT Astra Sedaya Finance (ACC) Cabang Duri, Kabupaten Bengkalis adalah 25 orang.

- Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

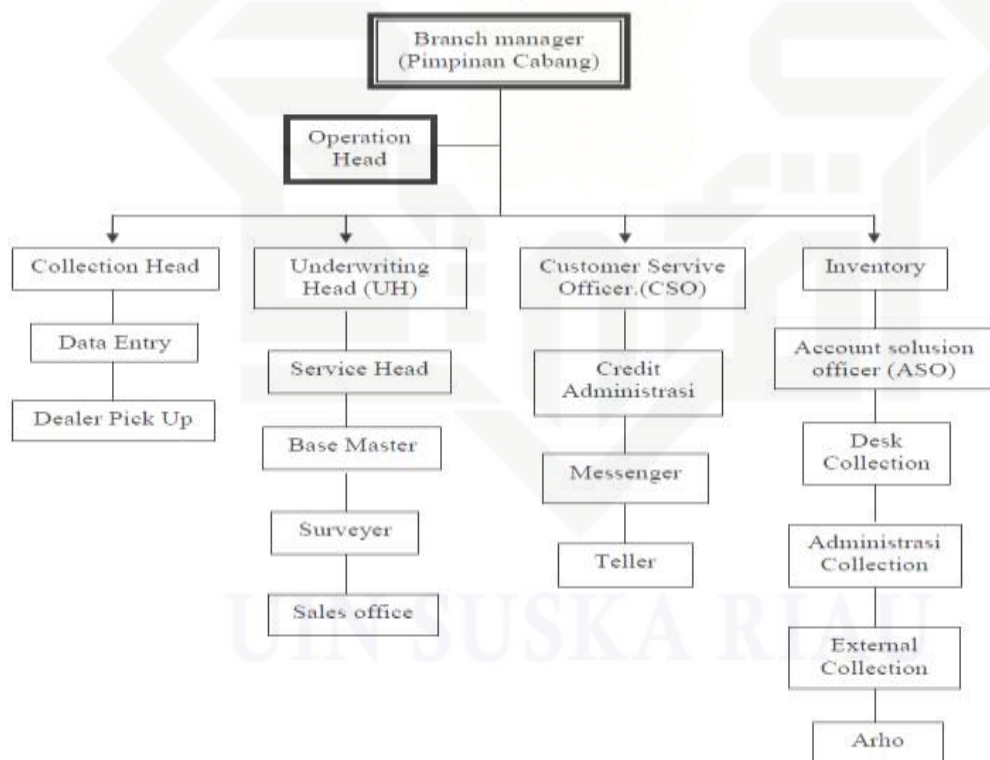
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Struktur organisasi yang dimiliki oleh PT Astra Sedaya Finance yang terdiri dari *Branch manager* (Pimpinan Cabang), *Operation Head*, *Collection Head*, *Data Entry*, *Dealer Pick Up*, *Underwriting Head* (UH), *Service Head*, *Base Master*, *Surveyer*, *Sales office*, *Customer Service Officer* (CSO), *Credit Administrasi*, *Messenger*, *Teller*, *Inventory*, *Account solution officer* (ASO), *Desk Collection*, *Administrasi Collection*, *External Collection* dan *Arho*.

Untuk lebih jelasnya struktur organisasi perusahaan dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Gambar IV.2
Struktur Organisasi PT Astra Sedaya Finance (ACC) Duri



Sumber: Wawancara PT Astra Sedaya Finance 2017

Adapun Tugas, Wewenang dan Tanggung jawab masing-masing bagian adalah sebagai berikut :

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Bagian *Branch manager* (pimpinan cabang)

- a) Memimpin atau mengkoordinasi seluruh tugas-tugas bawahannya pada masing-masing bagian yang ada di bawah ini.
- b) Membina hubungan baik dengan pihak bank.
- c) Mempunyai batas wewenang pemutaran pemberian kredit.
- d) Mempunyai wewenang memutus besarnya jumlah kredit pada suatu kantor cabang.

2. Bagian *Operation Head* (OH)

- a) Membantu pimpinan cabang dalam mengkoordinasi kegiatan pembiayaan cabang.
- b) Melaksanakan pengawasan terhadap pelaksana kerja dan melakukan penilaian kinerja para karyawan yang berada di bawah koordinasi.
- c) Melakukan analisis pasar dan analisis pesaing dalam rangka meningkatkan pembiayaan.
- d) Membentuk suatu strategis penjualan/pembiayaan agar dapat terus bersaing dengan perusahaan sejenis lainnya.
- e) Mempertanggung jawabkan hasil pembiayaan/penjualan yang dilakukan oleh *sales operation* kepada *Branch Manager*.

3. Bagian *Collection Head*

- a) Membuat rencana untuk target pengolahan Angsuran *overdue* yang harus di capai dalam suatu periode.
- b) Membuat laporan tertulis secara periodik atas target-target yang telah di capai untuk di sampaikan kepada *branch manager*.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c) Memonitor pelaksanaan penagihan serta keterlibatan pengiriman surat pemberitahuan dan surat kuasa penarikan.
- d) Mengkoordinir pelaksanaan penarikan yang dilaksanakan oleh tenaga tarik kendaraan dari luar (tenaga profesional) dan memonitor hasil-hasil yang telah dicapai.
- e) Berurusan dengan pihak berwajib apabila terjadi kasus yang harus di selesaikan secara hukum, termasuk memblokir BPKB/STNK.
- f) Menyerahkan kendaraan yang telah di tarik yang telah menjadi *inventory* ke bagian *inventory officer*.
- g) Mempertanggung jawabkan segala pekerjaannya dan bahwa hanya kepada *branch manager*.

4. Bagian *Data Entry*

- a) Menginput data-data calon *customer* yang masuk.
- b) Mencetak kontrak *customer* yang telah di setuju.

5. Bagian *Dealer Pick Up*

- a) Menjaga hubungan *dealer* dan *showroom*.
- b) Mengambil dan menyerahkan aplikasi kontrak.
- c) Melaksanakan penagihan pembayaran *dealer*.

6. Bagian *Underwriting Head* (UH)

- a) Manandatangani persetujuan kontrak bagi calon *customer* yang telah valid (di setuju) dalam pemberian kredit.
- b) Mengkoordinasi kerja dan pembagian tugas dan memonitor pekerjaan bawahannya.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d) Menerima dan mencocokkan rekap kas/bank harian dengan kwitansi dan uang/giro serta menandatangani rekap kas bank tersebut setiap hari bila ada selisih, maka penyelesaiannya dilakukan pada hari itu juga.
- e) Memonitoring pengiriman dokumen tagihan dan ketetapan waktu pembayaran angsuran dari *finance* pusat ke *supplier*.
- f) Mengadakan pertemuan dengan bawahannya serta priodik serta sewaktu waktu bila di perlukan.
- g) Mempertanggung jawabkan segala pekerjaannya dan bawahanya kepada *branch manager*.

7. Bagian *Service Head*

- a) Memonitoring pelaksanaan rekonsiliasi rekening bank dan Memonitor *cash managemen* cabang, mengawasi penggunaan *opex (oprasional expens)* dan saldo *petty cash* cabang.
- b) Memeriksa dan menganalisis laporan BPKB dan status BPKB serta secara priodik memeriksa fisik BPKB.
- c) Membantu bawahanya menangani komplain di debitur, meneliti permasalahannya dan memberikan keputusan bagaimana cara memecahkan masalah tersebut dan mempertanggung jawabkan segala pekerjaannya dan bawahanya kepada *branch manager*.

8. Bagian *Base Master*

- a) Menerima *order surge* dan *sales officer* dan mendistribusikan *order surge* tersebut kepada *survayer* dengan mempertimbangkan *survice time optimal* dan keseimbangan *loding* tiap *surveyer*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b) Memastikan seluruh permintaan *sales office order survayer* terpenuhi.
- c) Menginformasikan hasil *survayer* kepada untuk di analisis. Kemudian hasil di print terlebih dahulu kemudian di konfirmasikan kepada ke kuasa.
- d) Melaksanakan regestasi aktivitas *survey*.
- e) Melakukan pertimbangan/rekap *service* kualitas score hasil *survey*.

9. Bagian *Surveyer*

- a) Menerima *from order survey* dari *base master*.
- b) Mendatangi lokasi *survey* sesuai dengan data alamat yang ada pada *order survey*.
- c) Melaporkan mengenai kebenaran dan keberadaan lokasi alamat *customer*.
- d) Memberitahukan hasil *survey* kepada base master dan *sales officer* segera setelah hasil di peroleh.
- e) Menulis hasil *survey* sesuai dengan hasil wawancara dengan *customer* dan menggambarkan pate lokasi pada from hasil *survey* yang telah tersedia.
- f) Menyerahkan *from* hasil *survey* kepada *base master*.

10. Bagian *Sales office*

- a) Menerima permohonan kredit dari calon *customer*, menganalisis data-data *customer*.
- b) Menyiapkan/melengkapi data-data calon customer yang di perlukan.
- c) Menjelaskan kepada *customer* mengenai persyaratan kredit, jangka waktu pembayaran, serta yang berkaitan dengan perjanjian kontrak apabila kredit telah di setujui.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

- d) Membina dan menjaga hubungan baik dengan *dealer* dan *show room* yang telah menjalin perjanjian kerja sama.
- e) Mempertanggung jawabkan pencapaian target pembiayaan yang telah ditetapkan kepada *sales officer head*.

11. Bagian *Customer Service Officer* (CSO)

- a) Membantu *Account Service head* (ASH) dalam pembuatan surat.
- b) Melayani *customer* yang ingin mengetahui tentang informasi *Astra Sedaya Finance*.
- c) Menerima, memeriksa dan register BPKB yang masuk, baik kendaraan baru maupun bekas.
- d) Mengirim surat pemberitahuan lunas kepada *customer*.
- e) Pengiriman PS BPKB dan surat teguran ke *dealer*.
- f) Pembuatan laporan BPKB.
- g) Menyimpan dan mengeluarkan BPKB atas persetujuan BM dan ASH.

12. Bagian *Credit Administrasi*

- a) Memberi laporan jumlah aplikasi masuk, yang telah di setujui, yang pending maupun yang tidak di setujui keatas serta memberikan aplikasi yang pending tersebut kepada *sales office head*.
- b) Memberikan kebenaran perhitungan pembayaran A/P atau angsuran untuk penagihan A/P atau angsuran ke *finance* pusat dan selanjutnya seluruh dokumen di serahkan kedokumen *delivery* untuk didistribusikan.
- c) Mencetak kontrak *customer* yang telah memenuhi persyaratan dan di setujui oleh perusahaan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d) Mengkoordinasi pengiriman fotokopi data dan kontrak customer yang telah valid di cabang untuk dikirimkan ke kanto pusat.
- e) Melayani *customer* yang memerlukan kopi kontrak atau polis asuransi.
- f) Mempertanggung jawabkan pekerjaanya ke *underwriting head*.

13. Bagain *Messenger*

- a) Melaksanakan semua aktifitas penerimaan angsuran dengan cek ,giro dan transfer.
- b) Melaksanakan proses kliring ke bank.
- c) Membantu *teller* menyusun dan melaksanakan rekap *teller* untuk di kirim ke pusat.
- d) Melaksanakan proses penyetoran ke bank.

14. Bagian *Teller*

- a) Menerima pembayaran angsuran dari customer.
- b) Memeriksa dan menghitung pembayaran *customer* kemudian di *entry* ke *system*.
- c) Mencetak kwitansi pembayaran.
- d) Mencetak rekap pembayaran angsuran dan mendistribusikan ke *finance* pusat.
- e) Melampirkan transaksi yang ada di rekap dan menyerahkan kepada *service head* untuk di priksa dan di tanda tangani.
- f) Memberi rekonsiliasi rekening bank.
- g) Menyerahkan uang kepada *messenger* untuk di setorkan bank.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

15. Bagian *Inventory*

- a) Membuat laporan kendaraan tarikan dan transaksi/perkiran kendaran tarikan.
- b) Membuat jadwal pelelangan.
- c) Memelihara dan merawat perlengkapan komputer.
- d) Menyimpan peralatan PC yang di pergunakan oleh karyawan.

16. Bagian ASO (*Account solusion officer*)

- a) Membantu *customer* mencari solusi atas keterlambatan pembayaran.
- b) Melaksanakan penangan penagihan mulai keterlambatan dari >21 hari.

17. Bagian *Desk Collection*

- a) Melaksanakan penangan penagihan mulai keterlambatan 1-7 hari .
- b) Mengingatkan *customer* sebelum jatuh tempo pembayaran Via telepon agar tidak terjadi keterlambatan pembayaran.

18. Bagian *Administrasi Collection*

- a) Mencetak surat peringatan I,II,III dan di distribusikan ke *customer*.
- b) Mencetak surat tugas kuasa ke *Collection*.
- c) Menangani komplain *customer* tentang pembayaran.
- d) Meregastasi untuk kontrol kutansi manual tanda terima sementara.

19. Bagian *External Collection*

Melaksanakan penanganan mengenai penarikan kendaran roda empat untuk ditarik karena pelanggan tidak menepati janji untuk melakukan pembayaran mulai dari pengeluaran surat kuasa, baik dari dalam kota maupun luar kotas sesuai dengan pembagian wilayah yang telah di tetapkan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

20. Bagian *Arho*

Melaksanakan penanganan penagihan mulai keterlambatan 8 hari sampai dengan 21 hari baik dalam kota maupun luar kota sesuai dengan penagihan yang telah di tetapkan.

4.5 Produk dan Layanan PT Astra Sedaya Finance

4.5.1 *Car & Commercial Financing*

ACC menawarkan kemudahan memiliki kendaraan baru bagi pelanggan dari berbagai jenis kendaraan (*pick up*, *truck*, sedan, minibus dan *jeep*), dengan syarat kredit mudah dan fleksibel, uang muka ringan, serta jangka waktu kredit yang dapat disesuaikan dengan kemampuan pelanggan. Berbagai kemudahan yang ditawarkan ACC dalam memiliki mobil pilihan :

- a. Pembiayaan untuk semua merk.
- b. Cukup dengan KTP, KK dan slip Gaji.
- c. Pembayaran angsuran dapat dilakukan melalui ATM.
- d. Kemudahan layanan informasi kapan saja melalui *Call Center* ACC.
- e. Serta jasa perpanjangan STNK.

ACC bekerjasama dengan otomotif untuk mengeluarkan paket-paket kredit yang menarik dan menguntungkan bagi pelanggan. Untuk mengetahui paket-paket kredit yang kami tawarkan, segera hubungi *dealer-dealer partner* ACC terdekat di tempat Anda.

4.5.2 *Fleet*

Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan akan pembiayaan komersial dan bisnis, di tahun 1995 ACC membentuk divisi *Fleet Commercial & Business*.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Divisi ini terus berkembang serta semakin tangguh dalam menghadapi persaingan global yang sangat kompetitif. *Fleet* mendukung industri seperti *agribusiness*, *construction*, *distribution*, *transporter*, *mining*, *rental*, *services*, *manufacturing*, *logging* dan *public transportation*.

Divisi *Fleet Commercial & Business* menyediakan berbagai macam fasilitas pembiayaan seperti:

- a. Pembiayaan alat berat (baru/bekas).
- b. Pembiayaan kendaraan transportasi dan distribusi perusahaan (baru/bekas).
- c. Pembiayaan kendaraan operasional perusahaan (baru/bekas).
- d. Pembiayaan COP (*car ownership program*) perusahaan.
- e. Pembiayaan alat bantu industri dan manufaktur, seperti *forklift*, *traktor* dan lain-lain.

Bukan itu saja, ada banyak juga tersedia berbagai kemudahan dan fleksibilitas lain dalam pembiayaan yang bisa pelanggan dapatkan, antara lain:

- a. ***Stepping payment***, yaitu nilai angsuran yang meningkat atau menurun (berdasarkan kebutuhan pelanggan), sepanjang masa pembiayaan.
- b. ***Baloon Payment***, yaitu nilai angsuran yang lebih rendah dari angsuran normal sepanjang masa pembiayaan, dan sisa hutang akan dibayarkan pada angsuran terakhir.
- c. ***USD Financing***, yaitu ACC membiayai tidak hanya dalam mata uang rupiah, tetapi juga dalam mata uang asing.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.5.3 C2C Financing

C2C Financing adalah fasilitas dari ACC, untuk pembiayaan kredit mobil semua merk dari teman, kenalan atau perseorangan lain. Bila Anda tertarik dengan C2C Financing, ada banyak kelebihanannya:

- a. Syarat kreditnya mudah dan fleksibel.
- b. Uang muka ringan.
- c. Jangka waktu kredit yang dapat disesuaikan dengan kemampuan pelanggan.

Selain itu, berbagai kemudahan yang ditawarkan ACC untuk C2C

Financing yaitu:

- a. Bunga yang ditawarkan kompetitif tanpa provisi.
- b. Cukup hanya dengan KTP, KK dan slip gaji.
- c. Cek kondisi mobil.
- d. Jangka waktu kredit hingga 4 tahun.
- e. Usia kendaraan hingga 15 tahun, pada saat lunas.
- f. Anda juga mendapat bantuan untuk cek BPKB ke Samsat.

Syarat dan kemudahan di atas menjadikan ACC terdepan dalam menawarkan produk dan *service*-nya, untuk pembiayaan kredit mobil bekas.

4.5.4 Fastrack

Sebagai perusahaan pembiayaan terbesar di Indonesia, komitmen ACC adalah memberikan layanan yang terbaik pada pelanggannya. Hal ini dibuktikan melalui diluncurkannya produk solusi pembiayaan cepat untuk pelanggan, yang bernama *Fastrack*.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Total manfaat yang dapat diperoleh pelanggan kurang lebih 70% dari harga kendaraan. Jangka waktu kredit yang dapat dipilih pelanggan adalah 1 hingga 3 tahun. Untuk pelanggan yang tertarik dengan produk ini, persyaratannya sangatlah mudah.

- a. Kendaraan yang dimiliki berjenis harus sedan, minibus atau *jeep* buatan Jepang, Korea, Eropa dan Amerika.
- b. Maksimum usia kendaraan adalah 13 tahun pada saat jangka waktu kredit sampai dengan lunas.
- c. BPKB kendaraan asli dan STNK yang masih berlaku.
- d. Milik pribadi dan dapat dibuktikan.

Segera manfaatkan program *Fastrack* yang ditawarkan ACC, dan pastikan

Anda adalah:

- a. Pelanggan perorangan.
- b. Usia minimal 21 tahun atau sudah menikah, dan maksimal 55 tahun.
- c. Berdomisili di Indonesia.
- d. Memiliki identitas diri asli (KTP).
- e. Memiliki NPWP untuk pinjaman lebih dari Rp 50 juta.

4.5.5 ACC Credit Protection

ACC *Credit Protection* yang disingkat dengan ACP merupakan perlindungan Asuransi Jiwa yang diperuntukan seluruh nasabah ACC. ACP memiliki peranan yang penting selama berjalannya proses pelunasan angsuran kendaraan Anda di ACC.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Jika terjadi hal yang tidak diinginkan seperti meninggal dunia, cacat total sementara atau cacat total tetap maka nasabah ACC atau ahli waris akan terbebas dari kewajiban pembayaran angsuran sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. ACP juga memberikan proses klaim lebih mudah dan premi yang ringan. Selain itu tidak adanya pemeriksaan kesehatan, nasabah hanya mengisi pernyataan keikutsertaan yang terdapat dalam Formulir Aplikasi Pembiayaan (FAP) yang telah disediakan sehingga makin memudahkan bagi para nasabah ACC untuk mengikuti program ACP. Adapun syarat-syarat keikutsertaan ACP adalah sebagai berikut:

- Nasabah ACC Perorangan
- Usia Masuk 18 tahun sampai dengan 60 tahun
- Jangka waktu pinjaman 1 tahun sampai dengan 5 tahun

Dengan mengikuti program ACP maka nasabah ACC atau ahli waris akan mendapatkan manfaat berupa pembayaran sisa pinjaman sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku, jika meninggal dunia atau kecelakaan tetap